

DAFTAR PUSTAKA

- Irmawati. 2000. *Analisis Kesenjangan untuk Mengetahui Tingkat Kualitas Pelayanan RS di Solo*. Tesis Program Pasca Sarjana, UGM Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, Zeithaml, and Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York. The Free Press.
- Rakhmat, Jalaludin. 2001. *Metode Penelitian Komunikasi*. PT. Remaja Rosda Karya Bandung.
- Ruliana Ni Putu. 2001. *Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan pada RSU. Kasih Ibu Solo*. Tugas Akhir Jurusan Manajemen UNS Surakarta.
- Singarimbun, M. dan Effendi, S. 1987. *Metode Penelitian Survey*, Edisi Revisi, Jakarta: LP3ES.
- Singgih Santoso. 2002. *SPSS Versi 10*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Andy Offset. Yogyakarta.
- Usmara Antonina. 1999. *Pengujian Hubungan Kualitas Jasa, Kepuasan Nasabah dan Intensi Pembelian Uang*. Thesis Program Pasca Sarjana, UGM Yogyakarta.